



Facciamo un piccolo "recap", sono i Lazzaroni a creare i disservizi o viceversa?

Le nozze coi fichi...secchi!

Siamo dipendenti di uno dei Gruppi bancari internazionali più solidi e redditizi al mondo e, di conseguenza, avremmo la ragionevole "Ambizione" di erogare un servizio di eccellenza alla clientela che si affida con fiducia a BNL, un marchio da oltre 110 anni presente sul mercato bancario italiano; se non di eccellenza almeno un servizio dignitoso. Purtroppo, troppo spesso il servizio reso dai dipendenti alla clientela viene mortificato dalle mai risolte carenze strutturali del sistema informatico che continuano a generare blocchi e malfunzionamenti delle procedure. Tale ormai atavico problema dilata a dismisura i tempi necessari per concludere le più banali operazioni disposte dalla clientela ormai sempre più esasperata. A distanza di quasi vent'anni dall'ingresso della BNL nel Gruppo BNP Paribas, nei quali sono stati chiesti importanti sacrifici economici ai lavoratori, anche destinati all'ammodernamento dell'IT e dopo aver esternalizzato buona parte del comparto per "efficientarlo", il risultato ottenuto è stato l'inasprimento del clima aziendale interno, con un moltiplicarsi di infiniti contenziosi legali, e il peggioramento del servizio finale alla clientela. A tutto questo, non è corrisposta una necessaria, opportuna e soprattutto "concreta" presa di coscienza da parte dell'attuale management.

Le procedure ed i sistemi informatici sono, nel loro complesso, ben al di sotto della qualità attesa da un'azienda dello standing di BNP Paribas e di conseguenza

lo sono anche i servizi erogati alla clientela. **Solo il quotidiano e straordinario impegno delle Colleghe/i che sono stati "obtorto collo" oggetto delle note cessioni di ramo d'azienda, dei tanti rimasti in BNL a presidio delle funzioni ancora interne, della Rete nella sua interezza, assicura qualità di servizio nei confronti della clientela, evita il collasso della Banca e consente all'Azionista risultati economici straordinari.**

Ricordiamo, a solo titolo di esempio, che il mondo IT BNL ormai lavora in prevalenza con una società indiana (ISPL) e che gli storici rapporti con i precedenti fornitori sono stati disdettati. Inutile evidenziare le innumerevoli difficoltà operative, di lingua e di fuso orario...

Altrettanto imbarazzanti nei confronti della clientela sono i frequenti disservizi degli ATM, ormai quasi tutti esternalizzati: accade spesso che siano fuori servizio per problemi di collegamento alla "rete" o più spesso perché non caricati in tempo utile. Disservizio che dura anche diversi giorni. **Tenuto conto che "il razionale industriale" è chiaramente quello di una forte riduzione del servizio di cassa, è legittimo per noi dipendenti (che siamo continuamente esposti ad enormi rischi di salute oltre che operativi) e per i clienti, pretendere un servizio ATM efficiente oltre che in linea con gli altri competitors.** Il Sindacato non intende fare battaglie di retroguardia ed è meno che mai prigioniero del passato, è consapevole

che le principali aziende bancarie hanno fatto scelte analoghe ma pretende che sia erogato un servizio degno del brand BNL- BNP!

Il management persegue una politica di efficientamento/risparmio comune a tutti i nostri competitors ma **non si dovrebbe arrivare al punto di sacrificare la minima qualità dei servizi dovuta alla clientela**. Disservizi che inevitabilmente finiscono per scaricarsi sulla pelle dei dipendenti stressati ben oltre i limiti umani e normativi.

Quanto tempo si potrà andare avanti con la politica dei "Fichi secchi", soprattutto in un periodo nel quale la figura apicale della

Divisione Commerciale minaccia avvicendamenti, lettere intimidatorie e azioni disciplinari a responsabili e collaboratori che **non avrebbero garantito la CRESCITA che questa azienda si è scelta come driver** in questo anno di transizione. Il tutto riprendendo e allargando il concetto di **lazzaroni** espresso nella seconda edizione di "Ascoltiamoci!"

Le conseguenze sono sotto gli occhi di tutti: la fuga di tanti colleghi che preferiscono licenziarsi e spesso la perdita dei clienti migliori. Altro che aumento della clientela qualificata!